УДК 377.091.011.3-051:338.46]:[[005.336.2:005.57]+37.06]
ISSN 2707-3092 (Online)
https://doi.org/10.32835/2707-3092.2021.22.69-81

Професійна педагогіка/1(22)'2021, ст. 69-81

IVET Інститут професійно-технічної освіти НАПН України

CC BY

ВИКОРИСТАННЯ ПРАКТИЧНИХ ВОРКШОПІВ ДЛЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ КОЛЕДЖІВ СФЕРИ ПОСЛУГ

Олена Мимренко [1]

[1] аспірантка Інституту професійно-технічної освіти НАПН України, заступник директора з виховної роботи Білоцерківського коледжу сервісу та дизайну, Україна, https://orcid.org/0000-0002-8897-8964, e-mail: esmadonna@ukr.net

Реферат:

Актуальність: в умовах діджиталізації для педагогів коледжів сфери послуг комунікативна компетентність постає як стрижнева характеристика їхньої професійної діяльності, оскільки забезпечує готовність до співпраці та взаємодії педагогічних працівників і здобувачів освіти, зумовлює результативність набуття учнівською та студентською молоддю загальноосвітніх, професійних і фахових компетентностей.

Мета: визначення рівнів розвиненості комунікативної компетентності педагогів коледжів сфери послуг, розроблення програми воркшопів для практичного її розвитку в педагогічних працівників у міжкурсовий період підвищення кваліфікації.

Методи: аналіз, синтез, логічне узагальнення, класифікація і систематизація емпіричних даних і науково-методичної літератури *з розвитку комунікативної компетентності, ретроспективний аналіз власного досвіду.*

Результати: конкретизовано структурно-змістові складові комунікативної компетентності педагогів коледжів сфери послуг; обґрунтовано рівні її розвиненості та практичні аспекти розвитку у міжкурсовий період підвищення кваліфікації з урахуванням уточнених структурно-змістових складників.

Висновки: експериментально з'ясовано наявність низького і середнього рівня розвиненості комунікативної компетентності у більшості педагогічних працівників коледжів сфери послуг; укладено програму воркшопів, що передбачає використання різних видів групової активності, забезпечує взаємодію тренера-фасилітатора та всіх учасників, активізує процес розвитку комунікативних умінь, сприяє корегуванню самооцінки педагогів, підвищенню в них мотивації до самовиховання і саморозвитку.

Ключові слова: *коледж, педагог, комунікація, компетентність, воркшоп, комунікативна компетентність, міжкурсовий період підвищення кваліфікації.*

Вступ. На сучасному етапі інноваційного становлення українського суспільства, що характеризується реалізацією тенденцій гуманізації, диверсифікації, діджиталізації, євроінтеграційними процесами та ін., особливої значущості набуває майстерність людини проєктувати і здійснювати ефективну комунікативну взаємодію. «У теорії комунікації, як зазначає Л. Базиль, аргуме-

нтовано дві концептуальні позиції ролі мови: передача мовних повідомлень та скеровування діяльності співрозмовника; три типи комунікації: комунікація-інформування, комунікація для обміну інформацією, комунікація-вплив та її складові, а саме: спосіб подачі інформації, стратегія і тактика мовленнєвої поведінки партнерів». Саме на основі поміркованого й своєчасного застосування правильно дібраних комунікативних технік і прийомів людині вдається започаткувати конструктивні відносини з представниками влади, партнерами, підлеглими, клієнтами тощо. Водночас, непродумане використання комунікативних технік, надмірне застосування прямих і непрямих маніпулятивних прийомів може зіпсувати налагоджену комунікативну взаємодію між суб'єктами комунікування (Базиль, 2021). Підтримуючи думку багатьох учених, підкреслимо, що комунікативна компетентність є стрижневою характеристикою професійної діяльності педагогів закладів професійної освіти. В гуманістично-орієнтованому освітньому середовищі коледжу сфери послуг і педагогічні працівники, і здобувачі освіти – це творчі суб'єкти, креативні індивідуальності. Розкриття творчого потенціалу майбутнього фахівця, актуалізація його індивідуальних здібностей і потреб до самовдосконалення, на нашу думку, має бути провідною цінністю сучасної фахової передвищої освіти, а її метою добре було б передбачити цілісний розвиток особистості здобувача освіти, а не лише підготовку фахівця, здатного адаптуватися, гнучко орієнтуватися і ефективно діяти в умовах ринку. Для реалізації означеної мети педагогічним працівникам коледжів сфери послуг необхідно набути високого рівня комунікативної компетентності, що дозволить їм не тільки попереджувати і/або розв'язувати бар'єри конструктивно-творчої взаємодії, а й сприятиме налагодженню продуктивного педагогічного комунікування. Вивчення педагогічного досвіду викладачів Білоцерківського коледжу сервісу та дизайну, Галицького коледжу імені В'ячеслава Чорновола, Дубенського коледжу культури і мистецтв, Коледжу Київського національного університету технологій та дизайну, Львівського кооперативного коледжу економіки і права, Технологічного коледжу Національного університету «Львівська політехніка», Черкаського художньо-технічного коледжу, Харківського коледжу текстилю та дизайну та аналіз освітньої практики підготовки майбутніх фахівців сфери послуг у зазначених закладах, свідчить, що у комунікації багатьох педагогів наявні негативні характеристики (оцінна забарвленість висловлювань, прагнення до інтелектуального й позиційного домінування, егоцентризм і категоричність міркувань, несприйняття критики, закритість й індиферентність до актуальних проблем розвитку фахової передвищої освіти, удосконалення професійної підготовки фахівців сфери послуг тощо). У зв'язку з цим нами було виявлено суперечність, що потребує нагального вирішення і виникає між суспільними вимогами до професійної діяльності педагогічних працівників коледжів сфери послуг, стрижневим компонентом якої є комунікативна компетентність, і реальним станом розвитку означеної інтегративної якості в педагогів, особливо у міжкурсовий період підвищення кваліфікації.

Джерела. Джерельною базою розв'язання наукової проблеми розвитку комунікативної компетентності педагогічних працівників коледжів сфери послуг у міжкурсовий період підвищення кваліфікації слугували: нормативно-правові документи: Закон України «Про освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Концептуальні засади розвитку педагогічної освіти в Україні та її інтеграції в Європейський освітній простір», Концепція «Нова українська школа» та ін.; психолого-педагогічні дослідження в яких розкрито сутнісні характеристики педагогічної взаємодії (І. Андрощук, І. Беха, А. Бойко, О. Бодальова, Л. Виготського, Н. Гузій, І. Зязюна, В. Кан-Калика, О. Мерзлякової, О. Федій та ін.); публікації про зміст і структуру педагогічної комунікації та комунікативної компетентності (Л. Базиль, Н. Бібік, Л. Бірюк, Н. Бутенко, Н. Волкової, Ю. Вторнікової, Є. Голобородько, Г. Дегтярьової, А. Капської, С. Левченко, А. Молчанової, Л. Петровської, О. Савченко, Г. Сагач, О. Семеног, В. Сидоренко й ін.); праці, в котрих висвітлено технології розвитку комунікативних умінь і формування комунікативної культури педагогів (Л. Аухадєєвої, Г. Бушуєвої, О. Гаврилюк, Н. Гез, А. Дубакової, Т. Ладиженської, М. Лазарєвої, Л. Мацько, О. Овчарук, В. Садової та ін.); матеріали педагогічного досвіду викладачів Галицького коледжу імені В'ячеслава Чорновола, Коледжу Київського національного університету технологій та дизайну, Технологічного коледжу Національного університету «Львівська політехніка», Харківського коледжу текстилю та дизайну, доступні з інформаційного контенту офіційних веб-сайтів закладів.

Мета статті – визначення рівнів розвиненості комунікативної компетентності педагогів коледжів сфери послуг, розроблення програми воркшопів для практичного її розвитку в педагогічних працівників у міжкурсовий період підвищення кваліфікації.

Для досягнення поставленої мети необхідно було виконати такі завдання: проаналізувати стан розробленості проблеми розвитку комунікативної компетентності педагогічних працівників коледжів сфери послуг та уточнити її сутнісні характеристики для визначення основних аспектів удосконалення стану розв'язання порушеної наукової проблеми; з'ясувати вихідний рівень розвиненості комунікативної компетентності педагогічних працівників коледжів сфери послуг; розробити практичну програму воркшопів для розвитку комунікативної компетентності педагогічних працівників коледжів сфери послуг у міжкурсовий період підвищення кваліфікації.

Методи. Для виконання завдань та досягнення мети передбачалося використання методів дослідження, зокрема: теоретичних – вивчення та аналіз теоретичних досліджень, наукової і методичної літератури з питань теорії і методики розвитку комунікативної компетентності, класифікація і систематизація теоретичних і практичних даних, дедукція, порівняльний аналіз, прогнозування можливих форм і методів розвитку комунікативної компетентності; емпіричних – вивчення передового педагогічного досвіду, педагогічне спостереження за професійної діяльністю педагогів, опитування, тестування, бесіди з викладачами професійних дисциплін і майстрами виробничого навчання, ретроспективний аналіз власного досвіду, методи математичної статистики для оброблення результатів експерименту.

Результати та обговорення. У розв'язанні наукової проблеми розвитку комунікативної компетентності педагогічних працівників коледжів сфери послуг у міжкурсовий період підвищення кваліфікації необхідно було уточнити її сутнісні характеристики. З цією метою на основі аналізу наукових праць, синтезу та логічного узагальнення було систематизовано декілька концептуально-світоглядних підходів до розуміння суті досліджуваної якості. У царині психології, комунікативну компетентність позиційовано як комплекс, особистісних якостей, комунікативних здібностей, умінь, знань, що уможливлюють розв'язання комунікативних задач, відповідно до етико-моральних норм і закономірностей суспільного життя, задля встановлення ефективних контактів з іншими співрозмовниками. При цьому О. Бодальов (2002). справедливо зауважує, що для забезпечення ефективної взаємодії і взаємної сумісності індивідів необхідно, щоб у спілкуванні виявлялись явища ідентифікації, децентрації, емпатії і рефлексії. Важливою є думка Л. Петровської (1998) щодо диференціації в комунікативній компетентності операційно-технічного (поведінкового) й особистісно-смислового аспектів. Услід за Н. Казаріновою, у структурі комунікативної компетентності педагогічних працівників коледжів сфери послуг розрізняємо, по-перше, здатність особи планувати ситуацію міжособистісної комунікації, а також прогнозувати різні варіанти її розгортання; по-друге, комунікативну і виконавську вправність (вміння обирати стратегію поведінки відповідно до теми комунікування і реалізовувати комунікативний задум); по-третє, здатність виявляти комунікативний потенціал співрозмовника. Для педагогів коледжів із високим рівнем розвитку комунікативної компетентності важливою є їхня психологічна налаштованість до продуктивної комунікативної взаємодії. Як вважає Г. Андреєва, якщо структурно-змістове наповнення комунікативної компетентності розглядати крізь призму психологічної структури спілкування, що включає перцептивний, комунікативний й інтерактивний аспекти, то її можна вважати складовою спілкування. Тоді комунікативний процес варто розуміти, як «інформаційний процес між людьми як активними суб'єктами, з урахуванням відносин між партнерами» (Корніяка, 2013). Відповідно до наукових досліджень М. Виноградського (2009), у структурно-змістовому наповненні комунікативної компетентності варто розрізняти такі складники: знання правил спілкування, володіння мовленнєвими засобами, етикетними формулами. Водночас Н. Гез (2013) до важливих компонентів структури досліджуваного утворення відносить: уміння зіставляти мовні засоби з завданнями, умовами спілкування; розуміння стосунків між комунікантами. А от О. Аршавська, досліджуючи зміст і структуру комунікативної компетентності, її основними структурними компонентами позиціонує мовну і соціальну компетенції, які, на нашу думку, є складовими структури будь-якої діяльності (Саганець, 2016).

Студіювання наукових досліджень свідчить, що більшість дослідників у структурі комунікативної компетентності виокремлюють:

здатність успішно взаємодіяти з оточенням, завдяки розумінню себе й інших за умови постійної видозміни психічних станів, міжособистісних відносин, умов соціального середовища; *ціннісну зорієнтованість* у різноманітних ситуаціях спілкування, засновану на знаннях і життєвому досвіді індивіда; *адекватну орієнтацію* людини у самій собі – власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, ситуації; *готовність й уміння* контактувати з людьми; *внутрішні (психофізіологічні) засоби* регуляції комунікативних дій; *знання, уміння і навички* конструктивного спілкування; *внутрішні (індивідуально-особистісні) ресурси*, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії (Волкова, 2006; Іссер, 2008; Когут, 2015; Лазарєв, 2009).

Науковий інтерес становлять дослідження науковців, в яких основними структурними компонентами комунікативної компетентності визначено мовну, мовленнєву та соціолінгвістичну компетенції (Бірюк, 2004; Семеног, 2013; Сидоренко, 2018). Водночас, актуальною є позиція М. Аргайл щодо виокремлення таких структурних складників досліджуваного утворення, як соціальна сензитивність (точність міжособистісного сприйняття); основні навички взаємодії; навички схвалення і заохочення, що притаманні усім соціальним ситуаціям (тобто уміння надавати позитивний зворотний зв'язок партнерам у спілкуванні); рівновага, спокій, гармонія всупереч соціальній тривожності.

Ґрунтуючись на результатах теоретичного аналізу наукових праць та враховуючи практичний досвід, вважаємо, що ефективно комунікувати зі здобувачами фахової передвищої освіти здатні педагогічні працівники з чітко вираженою налаштованістю до взаємодії і сприйняття позитивних якостей кожного зі здобувачів освіти, що сприяє розкриттю їхнього особистісного потенціалу під час комунікативної взаємодії. Відтак, акцент у структурі комунікативної компетентності, ставиться на пізнавальних процесах. Це означає, що комунікативна компетентність педагога коледжу сфери послуг має включати певним чином організовані пізнавальні процеси та емоційну (афективну) сферу, тобто до структурно-змістових складників досліджуваної якості доцільно віднести також вміння усвідомлювати та долати комунікативні бар'єри, що можуть виникати, наприклад, за умови нерозуміння (або часткового розуміння суті ситуації спілкування), внаслідок різних поглядів, бачень (соціальних, політичних, релігійних, фахових). Бар'єри у комунікації можуть мати і психологічний характер, відображаючи індивідуальні психологічні особливості, педагогічних працівників і здобувачів фахової передвищої освіти, їхні усталені відносини: від дружби до ворожості у стосунках один до одного.

Отже, на основі вивчення наукових праць та екстраполяції результатів логічного узагальнення концептуальних ідей вітчизняних і зарубіжних учених у структурі комунікативної компетентності педагогічних працівників коледжів сфери послуг виокремлюємо чотири основні компоненти: когнітивний (пізнавальний), комунікативно-мовленнєвий, соціально-перцептивний та інтерактивний.

У межах дослідницького пошуку, відповідно до означеної структури, було встановлено рівні розвиненості комунікативної компетентності педагогічних працівників коледжів сфери послуг. На основі аналізу та інтерпретації емпіричних даних з'ясовано, що рівні розвиненості досліджуваної якості різняться за підвидами професійної діяльності педагогічних працівників, що графічно візуалізовано в таблиці 1.

Показники розвиненості комунікативної компетентності респондентів, за спеціалізацією візуалізовано на рис.1.

Таблиця 1

Рівні розвиненості комунікативної компетентності педагогічних працівників коледжів сфери послуг за групами респондентів

Група респондентів	Рівні розвиненості комунікативної компетентності		
	високий	середній	низький
Викладачі спецдисциплін	71 %	18 %	11 %
Викладачі дисциплін загальноосвітнього курсу	34 %	64 %	22 %
Майстри виробничого навчання	17 %	45 %	38 %
Інші педагогічні працівники	39 %	48 %	23 %

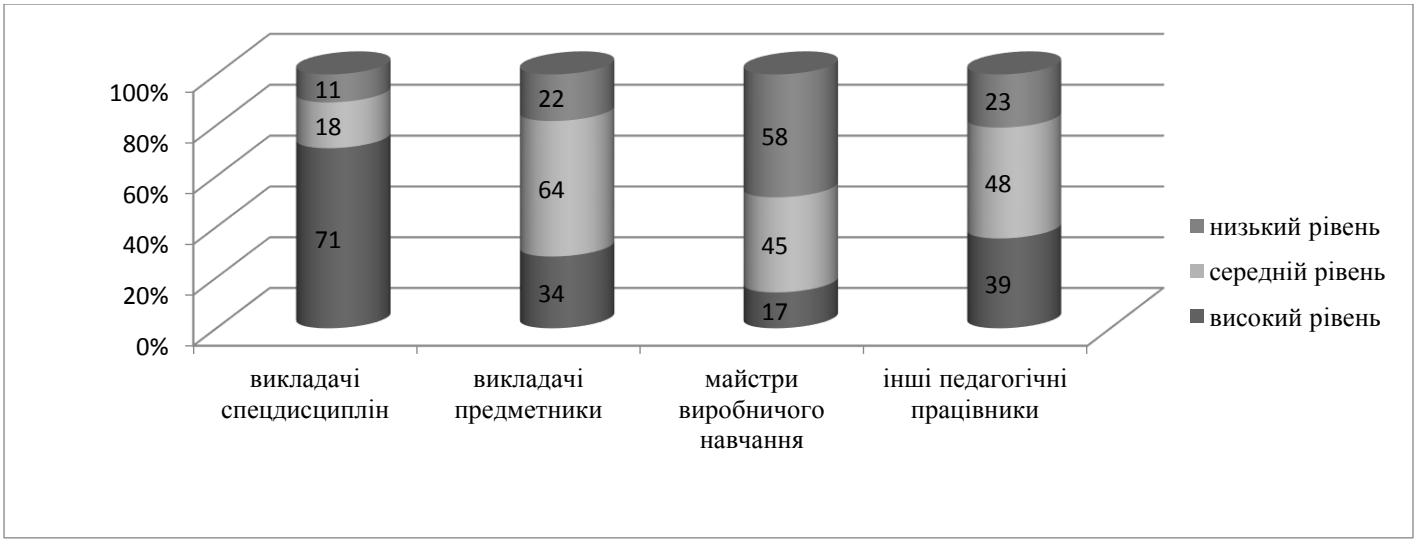

Рис.1 Показники розвиненості комунікативної компетентності у педагогів, залежно від спеціалізації

З метою реалізації практико-зорієнтованого процесу розвитку комунікативної компетентності педагогічних працівників коледжів сфери послуг у міжкурсовий період підвищення кваліфікації ми розробили відповідну педагогічну технологію, що конкретизована програмою воркшопів (workshop), які проводяться у межах чотирьох практичних платформ (див. рис. 2).

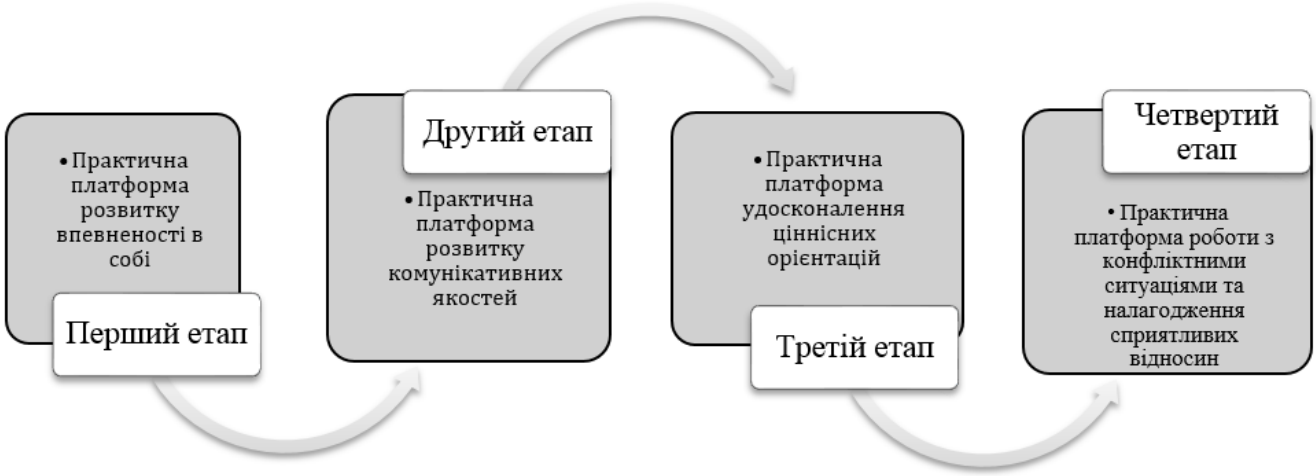

Рис. 2. Структура педагогічної технології розвитку комунікативної компетентності педагогічних працівників коледжів сфери послуг

Педагогічна технологія розвитку комунікативної компетентності педагогічних працівників коледжів сфери послуг у міжкурсовий період підвищення кваліфікації передбачає проведення практичних воркшопів за чотирма практичними платформами у межах чотирьох практичних етапів. Зокрема, *перший етап*: «Практична платформа розвитку впевненості в собі» реалізується на основі проведення занять воркшопу на тему: «Як стати впевненим і навчитися радіти життю?» (3 год.). Мета етапу: емоційне об'єднання учасників групи, корегування самооцінки, розвиток впевненості у педагогічних працівників коледжів сфери послуг як однієї з компонентів комунікативної компетентності Підвищення індивідуально-особистої значущості, самоповаги. Основний зміст занять воркшопу утворюють психотехнічні вправи, спрямовані на розвиток впевненості, асертивності, викладення інформаційного матеріалу щодо актуальності розвитку комунікативної компетентності педагогічних працівників коледжів сфери послуг.

Другий етап педагогічної технології розвитку комунікативної компетентності педагогічних працівників коледжів сфери послуг реалізується в межах практичної платформи розвитку їхніх комунікативних якостей. На цьому етапі проводяться заняття воркшопу на тему: «Розвиток комунікативних якостей педагогічних працівників коледжів сфери послуг». Мета етапу полягає в активізації процесу розвитку комунікативних вмінь, підвищенні мотивації самовиховання і саморозвитку, самопізнання.

Третій етап: «Практична платформа удосконалення ціннісних орієнтацій» передбачає проведення занять воркшопу на тему: «Вплив ціннісних орієнтацій педагога на становлення особистості студента». Мету етапу зорієнтовано на підвищення саморозуміння в цілях закріплення самооцінки й актуалізації особистісних ресурсів. Для досягнення поставленої мети пропонується виконання вправ закріплюючого характеру щодо удосконалення ціннісних орієнтацій педагогічних працівників коледжів сфери послуг.

Четвертий етап педагогічної технології розвитку комунікативної компетентності педагогічних працівників коледжів сфери послуг: «Практична платформа роботи з конфліктними ситуаціями та налагодження сприятливих відносин» реалізується на основі проведення занять воркшопу на тему: «Конфлікт в професійній діяльності педагогічних працівників коледжів сфери послуг». Мета етапу: аналіз конфліктних ситуацій, зменшення комунікативних бар'єрів, вироблення стратегій виходу із конфліктних ситуацій.

Системоутворюючою ланкою занять воркшопів є комплексний механізм розвитку комунікативних якостей педагогічних працівників коледжів сфери послуг у міжкурсовий період підвищення кваліфікації. Цьому сприяє ретельно розроблене структурно-змістове наповнення кожного заняття, зокрема, чітко означені цільові настанови, дидактичний зміст, види активності учасників, спеціально дібрані інтерактивні вправи й ігри, психологічні засоби оптимізації розвитку комунікативної компетентності педагогічних працівників коледжів сфери послуг. Підкреслимо, що структура кожного заняття включає такі види групової активності: активізуючі вправи, інформаційний блок, корекційний блок, рекомендаційний блок, рефлексивний блок що є своєрідним «фідбеком» (feedback). Обов'язковим елементом перебігу занять під час виконання вправ, програвання ігор, розв'язання проблемних комунікативних ситуацій є обговорення набутого досвіду, комунікативних знань, умінь педагогічного й міжособистісного спілкування у групі досліджуваних. Це сприяє усвідомленню, засвоєнню й інтеграції досвіду комунікативної взаємодії педагогічних працівників коледжів сфери послуг із різними типами комунікантів. Зауважимо, що окремі етапи й блоки занять упродовж воркшопів можуть дублюватися для закріплення комунікативних навичок та вдосконалення комунікативних умінь. При цьому в ході воркшопів відбується вплив не тільки з боку тренера, але й взаємовплив між учасниками. Водночас, під час виконання вправ фасилітатор орієнтується на прогнозований (очікуваний) її кінцевий результат: зміну стану групи загалом; зміну стану кожного педагогічного працівника. На початку та наприкінці кожного воркшопу необхідно виконувати практичні вправи, які допомагають учасникам заходу зняти втому, створити умови емоційного розвантаження. Розроблений нами план програми воркшопів для педагогічних працівників коледжів сфери послуг «Розвиток комунікативної компетентності педагогічних працівників» представлено у таблиці 2.

Коротко схарактеризуємо структурно-змістове наповнення розроблених в ході дослідницького пошуку воркшопів. Для проведення першого воркшопу «Як стати впевненим і навитися радіти життю?» необхідним демонстративним матеріалом є: мультимедійна презентація, тематичні відеофайли. Також на занятті використовуємо таке обладнання: комп'ютер, колонки, флеш-накопичувач, фліпчарт, екран, проектор, діагностичні методики, люстерко, роздаткові матеріали. Цільова аудиторія воркшопу: педагоги, майстри виробничого навчання. Для кращого сприйняття план воркшопу подаємо в табличній формі (див. табл. 3).

Таблиця 2

План програми воркшопів для педагогічних працівників коледжів «Розвиток комунікативної компетентності педагогічних працівників»

№	Платформа	Назва воркшопу	Основні завдання
1.	Практична платформа розвитку впевненості в собі	Воркшоп «Як стати впевненим і навчитися радіти життю?»	Зняття напруження, налагодження контакту, створення психологічного клімату довіри та згуртованості. Взаємна презентація учасників, знайомство із тренером. Ознайомлення з інтересами педагогічних працівників-учасників заняття. Набуття вмінь роботи в команді. Діагностування впевненості в собі, вміння виступати перед аудиторією. Закріплення психологічної атмосфери й активності, практичний розвиток впевненості в собі, підвищення самооцінки.
2.	Практична платформа розвитку комунікативних якостей	Воркшоп «Розвиток комунікативних якостей педагога»	Розвиток комунікативних вмінь та навичок, уміння приймати групові рішення. Відпрацювання нових засобів компетентного спілкування. Розвиток комунікативних навиків у спілкуванні, аналіз себе в проблемних педагогічних ситуаціях спілкування; пізнання ефективних засобів невербального спілкування; закріплення навичок рефлексії. Відпрацювання індивідуальних стратегій тактики спілкування. Використовуються методики експрес-діагностики, ігрові методики, моделювання ситуацій із обговоренням.
3.	Практична платформа формування ціннісних орієнтацій	Воркшоп «Вплив ціннісних орієнтацій педагога на становлення особистості студента»	Формування вміння розуміти свої почуття, цінності. Розширення та оновлення знань про ціннісні орієнтації, вміння обирати правильні цінності. Використання інтерактивних практичних вправ, релаксаційних вправ
4.	Практична платформа роботи з конфліктними ситуаціями та налагодження сприятливих відносин	Воркшоп «Конфлікт в професійній діяльності педагогічних працівників коледжів сфери послуг»	Аналіз конфліктних ситуацій, вироблення індивідуальних способів розв’язання конфліктних ситуацій

Таблиця 3

План воркшопу «Як стати впевненим і навчитися радіти життю?»

№	Вид роботи	Мета виду роботи	Час
1.	Практична вправа для активізації «Роблю ось так...»	Активізувати учасників, сприяти створенню позитивної атмосфери, комфорту в групі, розвивати комунікативні якості	10 хв.
2.	Вступне слово спікера	Надати інформацію про мету заходу, мотивацію спікера до його проведення, активізувати учасників до роботи	10хв.
3.	Практична вправа: Асоціативний ряд «Впевненість»	Практично визначити поняття впевненість, обґрунтувати його характерні особливості	20 хв.

Продовження таблиці

4.	Практична вправа: «Мозковий штурм» «Характерні особливості невпевненої та впевненої людини».	Визначити відмінності між впевненістю та невпевненістю людини, зрозуміти як це пливає на її життя	20 хв.
5	Інформаційний блок «Відмінності між впевненою та невпевненою особою»	Надати інформацію про відмінні характеристики впевненої та невпевненої людини, пояснити, як невпевненість впливає на життя людини	10 хв.
6	Діагностувальний блок: - методики визначення рівня впевненості в собі; - методики визначення проявів невпевненості у повсякденному житті	Визначити рівень впевненості та його прояви в учасників воркшопу	60 хв.
7	Практична вправа: «Віддзеркалення»	Активізувати учасників, сприяти емоційному розвантаженню, сформувати впевненість у собі, підвищувати рівень самооцінки	30 хв.
8	Практична вправа: «Аутотренінг з асертивності»	Емоційно розслабити учасників, сприяти емоційному розвантаженню, розвивати впевненість в собі, підвищувати рівень самооцінки	20 хв.
9	Рекомендаційний блок Практичні рекомендації	Надати практичні рекомендації щодо ситуацій розвитку впевненості педагогів у реальному житті	15 хв.
10	Фітбек воркшопу. Рефлексія: Закінчи речення «Сьогодні я…»	Сприяти підведенню підсумків заняття, проведенню рефлексії	15 хв.

Для проведення другого воркшопу «Розвиток комунікативних якостей педагогічних працівників коледжів сфери послуг» необхідним демонстративним матеріалом є: мультимедійна презентація, тематичні відеофайли. Також на занятті використовуємо таке обладнання: комп'ютер, колонки, флеш-накопичувач, фліпчарт, екран, проектор, діагностичні методики, бланки «долоні», роздаткові матеріали, ватмани, картина, маркери. Цільова аудиторія воркшопу: педагоги зі зниженим рівнем асертивності, самооцінки, комунікативних якостей. План воркшопу подаємо нижче, в таблиці 4.

Таблиця 4

План воркшопу «Розвиток комунікативних якостей педагогічних працівників коледжів сфери послуг»

№ з/п	Вид роботи	Мета роботи	Час
1.	Практична вправа: «Інтерв'ю»	Активізувати учасників, сприяти створенню позитивної атмосфери, комфорту в групі	10 хв.
2.	Вступне слово спікера	Надати інформацію про мету заходу, мотивацію спікера до його проведення, активізувати учасників до роботи	5хв.
3.	Практична вправа: «Мозковий штурм» «Поняття комунікація»	Практично визначити поняття комунікація, обґрунтувати її характерні особливості	15 хв.
4.	Практична вправа: «Вислови»	Визначити основні критерії педагогічного спілкування, зрозуміти як комунікація впливає на життєдіяльність людини	30 хв.

Продовження таблиці

5	Інформаційний блок: «Професійне педагогічне спілкування»	Надати інформацію про професійне педагогічне спілкування, його поняття, складові	10 хв.
6	Практична вправа Ажурна пилка «Стилі педагогічного спілкування	Активізувати учасників, практично визначити основні характеристики запропонованих стилів педагогічного спілкування	25 хв.
7	Діагностувальний блок «Моделі (стилі) лекторського спілкування» (методика М.І. Юсупова)	Визначити, яку модель лекторського спілкування зазвичай використовують учасники воркшопу	20 хв.
8	Практична вправа: «Плітка»	Емоційно розслабити учасників, сприяти емоційному розвантаженню, формувати комунікативні якості	15 хв.
9	Інформаційний блок: «Комунікативні бар'єри»	Надати інформацію про комунікативні бар'єри	5 хв.
10	Практична вправа: «Конфліктні ситуації під час комунікації»	Розігруючи ситуації педагогічного спілкування, розвивати комунікативні якості	10 хв.
11	Корекційний блок: «Психологічні рекомендаціїї»	Надати практичні рекомендації щодо успішного та правильного виступу педагога перед аудиторією	5 хв.
12	Практична вправа: «Розшифруй» (робота з екраном)	Практично розвивати навички невербального спілкування	10 хв.
13	Практична вправа: «Повтори рухи»	Практично розвивати навички невербального спілкування	10 хв.
14	Рекомендаційний блок: «Правила педагогічного спілкування»	Надати практичні рекомендації щодо правил педагогічного спілкування	5 хв.
15	Фітбек воркшопу. Рефлексія: Вправа «Емоції тварин».	Сприяти підведенню підсумків заняття, проведенню рефлексії	5 хв.

Для проведення третього воркшопу «Вплив ціннісних орієнтацій педагога на становлення особистості студента» використовуємо такий демонстраційний матеріал: мультимедійна презентація, тематичні відеофайли. Також на занятті використовуємо таке обладнання: комп'ютер, колонки, флеш-накопичувач, фліпчарт, екран, проектор, діагностичні методики, бланки «цінності», роздаткові матеріали. Цільова аудиторія воркшопу: педагоги, майстри виробничого навчання. План занять воркшопу представлено в таблиці 5.

Таблиця 5

План воркшопу «Вплив ціннісних орієнтацій педагога на становлення особистості студента»

№ з/п	Вид роботи	Мета роботи	Час
1.	Вправа-перегляд активізуючого відео	Активізувати учасників, сприяти створенню позитивної атмосфери, комфорту в групі	5 хв.
2.	Вступне слово спікера	Надати інформацію про мету заходу, мотивацію спікера до його проведення, активізувати учасників до роботи	5хв.
3.	Вправа-притча: «Метелик»	Активізувати учасників, мотивувати учасників до цінності життя	10 хв.
4.	Інформаційний блок: «Ціннісні орієнтації»	Надати інформацію про цінності та ціннісні орієнтації молоді	10 хв.
5.	Практична вправа: «Мозковий штурм» «Які життєві цінності Ви знаєте?»	Практично зрозуміти основні життєві цінності людини, зрозуміти як вони впливають на її життя	30 хв.
6.	Діагностувальний блок: Методика «Ціннісні орієнтації»	Визначити ціннісні орієнтації учасників воркшопу	40 хв.

Продовження таблиці

7.	Практична вправа-відео: «Хлопець з коробкою»	Активізувати учасників, формувати у них правильні життєві цінності	5 хв.
8.	Інформаційний блок: Результати анкетування студентів	Ознайомити присутніх з ціннісними орієнтаціями студентів коледжу	10 хв.
9.	Вправа: «Успіх чи невдача»	Емоційно розслабити учасників, сприяти налаштуванню на успіх	20 хв.
10.	Інформаційний блок: «Принципи організації високопродуктивного впливу педагога-майстра»	Надати інформацію про принципи впливу педагогічних працівників коледжу на формування ціннісних орієнтацій у студентів	10 хв.
11.	Практична вправа-відео: «Життєві цінності»	Активізувати учасників, сприяти створенню позитивної атмосфери, комфорту в групі, мотивувати учасників до цінностей життя	5 хв.
12.	Рекомендаційний блок: Практична вправа. Мозковий штурм «Способи впливу педагога на формування ціннісних орієнтацій студента»	активно визначити та надати практичні рекомендації щодо впливу педагога на формування ціннісних орієнтацій студента	20 хв.
13.	Фідбек воркшопу. Рефлексія «Павутинка»	Сприяти підведенню підсумків заняття, проведенню рефлексії	10 хв.

Для проведення четвертого воркшопу «Конфлікт в професійній діяльності педагогічних працівників коледжів сфери послуг» необхідним демонстративним матеріалом є: мультимедійна презентація, тематичні відеофайли. Також на занятті використовуємо таке обладнання: комп'ютер, колонки, флеш-накопичувач, діагностичні методики, серветки столові. Цільова аудиторія воркшопу: педагоги, майстри виробничого навчання. План воркшопу подаємо нижче, в таблиці 6.

Таблиця 6

План воркшопу «Конфлікт у професійній діяльності педагогічних працівників коледжів сфери послуг»

№	Вид роботи	Мета роботи	Час
1.	Практична робота: Активізуюче відео «Сірники»	Активізувати учасників, сприяти мотивації до безконфліктного вирішення непорозумінь	10 хв.
2.	Вступне слово спікера.	Надати інформацію про мету заходу, мотивацію спікера до його проведення, активізувати учасників до роботи	10 хв.
3.	Практична вправа: «Сніжинки»	Активізувати учасників, мотивувати до вибору різних шляхів вирішення в конфлікту	20 хв.
4.	Практична вправа: «Ажурна пилка». Види педагогічних конфліктів	Практично визначити види педагогічних конфліктів, обмінюючись досвідом	20 хв.
5.	Інформаційний блок: «Причини конфліктів»	Надати інформацію про причини конфліктів	10 хв.
6.	Практична вправа-перегляд активізуючого відео «Причини педагогічних конфліктів»	Активізувати учасників, формувати у них правильне розуміння причин конфліктів їх професійній діяльності	10 хв.
7.	Практична вправа: «Розіжми кулак»	Сприяти емоційному піднесенню, практично визначити способи учасників вирішувати конфлікти	20 хв.
8.	Діагностувальний блок: Методика «Стратегії розв'язання конфліктів»	Ознайомити присутніх зі стратегіями розв'язання конфліктів	40 хв.
9.	Рекомендаційний блок: Поради «Ступені вирішення конфлікту»	Надати практичні рекомендації щодо ступенів вирішення конфлікту	10 хв.

Продовження таблиці

10.	Інформаційний блок: Використання стилів виходу з конфліктної ситуації в педагогічній діяльності	Ознайомити присутніх із ціннісними орієнтаціями студентів коледжу	10 хв.
11.	Рекомендаційний блок: Рекомендації з безконфліктного спілкування (Дейл Карнегі)	Надати практичні рекомендації щодо безконфліктного спілкування	10 хв.
12.	Фітбек воркшопу. Практична вправа Рефлексія «Сніг»	Сприяти підведенню підсумків заняття, проведенню рефлексії	10 хв.

Висновки. У статті висвітлено практичні аспекти розвитку комунікативної компетентності, уточнено структурно-змістові складники даної компетентності (здатність успішно взаємодіяти з оточенням; орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування; адекватну орієнтацію людини у самій собі; готовність й уміння будувати контакти з людьми; внутрішні засоби регуляції комунікативних дій; знання, уміння і навички конструктивного спілкування; внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії). Описано результати дослідження рівня комунікативної компетентності педагогічних працівників коледжів сфери послуг. З метою практичного розвитку комунікативної компетентності педагогічних працівників коледжів сфери послуг у міжкурсовий період підвищення кваліфікації було спроектовано програму воркшопів. Ціллю реалізації програми воркшопів для педагогічних працівників «Розвиток комунікативної компетентності педагогів» було емоційно об'єднати учасників групи, активізувати процес розвитку комунікативних вмінь, корегувати самооцінку, підвищувати мотивацію до самовиховання і саморозвитку педагогів. Під час воркшопів було заплановано та використано такі напрями корекційної діяльності: робота з конфліктними ситуаціями, зменшення комунікативних бар'єрів, вироблення стратегій виходу із конфліктних ситуацій, підвищення особистої значимості, самоповаги, розвиток впевненості в собі. Очікується, що приклад використання для розвитку комунікативної компетентності такої форми роботи як воркшопи, дасть змогу ефективніше здійснювати даний процес в умовах освітніх закладів.

Список посилань

Аргайл, М., 2003. *Мастера психологи: Психология счастья*. 2-е изд. СПб: Питер.

Базиль, Л., 2021. Комунікативна діяльність суб'єктів підприємництва: теоретичні і практичні аспекти. В: Радкевич В. О, ред. *Науково-методичне забезпечення професійної освіти і навчання: збірник матеріалів XV звітної Всеукраїнської науково-практичної конференції.* Київ, Україна, 25 Березень 2021. Київ : ІПТО НАПН України, с.26-29.

Бацевич, Ф., 2007. *Словник термінів міжкультурної комунікації.* Київ: Довіра.

Виноградський, М., 2009. *Управління персоналом.* 2-ге вид. Київ: Центр учбової літератури.

Гез, Н., 2013. *Теория обучения иностранным языкам. Лингводидактика и методика.* 7-е изд. Москва. Академия.

Изаренков, Д., 1990. Базисные составляющие коммуникативной компетенции и их формирование на продвинутом этапе обучения студентов-нефилологов. *Русский язык за рубежом*, 4, с. 54-60.

Иссерс, О., 2008. *Коммуникативные стратегии и тактики русской речи.* Москва: УРСС 1, ЛКИ.

Корніяка, О., 2013. Комунікативна компетентність сучасного фахівця – педагога і психолога. *Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет ім. Григорія Сковороди»*, 30, с. 544-551.

Саганець, О., 2016. Формування комунікативної компетентності у майбутніх молодших спеціалістів перукарського мистецтва та декоративної косметики як компоненту професійної культури. *Професійна освіта: проблеми і перспективи*. Київ: ІПТО НАПН України, 10, с. 72-77

Фопель, К., 2003. *Эффективный воркшоп. Динамическое обучение*, перевод М. Полякова. Москва. Генезис.

Переклад і транслітерація

Argayl, M., 2003. *Mastera psihologi: Psihologiya schastya [Masters of Psychology: The Psychology of Happiness*]. 2-e izd. SPb: Piter, [in Russian].

Bazyl, L., 2021. Komunikatyvna diialnist subiektiv pidpryiemnytstva: teoretychni i praktychni aspekty [Communicative activity of business entities: theoretical and practical aspects]. V: Radkevych V. O, red. *Naukovo-metodychne zabezpechennia profesiinoi osvity i navchannia: zbirnyk materialiv XV zvitnoi Vseukrainskoi naukovo-praktychnoi konferentsii [Scientific and methodological support of vocational education and training: a collection of materials of the XV reporting All-Ukrainian scientific-practical conference*]. Kyiv, Ukraina, 25 Berezen 2021. Kyiv : IPTO NAPN Ukrainy, s.26-29, [in Ukrainian].

Batsevych, F., 2007. *Slovnyk terminiv mizhkulturnoi komunikatsii* [Dictionary of terms of intercultural communication]. Kyiv: Dovira, [in Ukrainian].

Vynohradskyi, M., 2009. *Upravlinnia personalom* [*Personnel management*]. 2-he vyd. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury, [in Ukrainian].

Gez, N., 2013. *Teoriya obucheniya inostrannyim yazyikam. Lingvodidaktika i metodika [Theory of teaching foreign languages. Linguodidactics and Methodology*]. 7-e izd. Moskva: Akademiya, [in Russian].

Issers, O. 2008. *Kommunikativnyie strategii i taktiki russkoy rechi*. *[Communicative strategies and tactics of Russian speech*]. Moskva: URSS 1, LKI, [in Russian].

Izarenkov, D., 1990. Bazisnyie sostavlyayuschie kommunikativnoy kompetentsii i ih formirovanie na prodvinutom etape obucheniya studentov [The basic components of communicative competence and their formation at the advanced stage of student learning.]. *Russkiy yazyik za rubezhom [Russian language abroad*], 4, s. 54-60, [in Russian].

Korniiaka, O., 2013. Komunikatyvna kompetentnist suchasnoho fakhivtsia – pedahoha i psykholoha. [Communicative competence of a modern specialist - teacher and psychologist]. *Humanitarnyi visnyk DVNZ «Pereiaslav-Khmelnytskyi derzhavnyi pedahohichnyi universytet im. Hryhoriia Skovorody» [Humanitarian Bulletin of Pereyaslav-Khmelnytsky State Pedagogical University named after Hryhoriy Skovoroda»*], 30, s.544-551, [in Ukrainian].

Sahanets, O., 2016. Formuvannia komunikatyvnoi kompetentnosti u maibutnikh molodshykh spetsialistiv perukarskoho mystetstva ta dekoratyvnoi kosmetyky yak komponentu profesiinoi kultury [Formation of communicative competence in future junior specialists in hairdressing and make-up as a component of professional culture]. *Profesiina osvita: problemy i perspektyvy [Vocational education: problems and prospects*]. Kyiv: IPTO NAPN Ukrainy, 10, s. 72-77, [in Ukrainian].

Fopel, K. *Effektivnyiy vorkshop. Dinamicheskoe obuchenie [Effective workshop. Dynamic learning]*, perevod M. Polyakova. Moskva. Genezis, [in Russian].

https://doi.org/10.32835/2707-3092.2021.22.69-81

USE OF HANDS-ON WORKSHOPS AS AN INTERACTIVE TOOL FOR DEVELOPING TEACHERS' COMMUNICATIVE COMPETENCE

Olena Mymrenko [1]

[1] graduate student of the Institute of Vocational Education National Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine, Deputy Director for Educational Work Bila Tserkva College of Service and Design, Ukraine, https://orcid.org/0000-0002-8897-8964, e-mail: esmadonna@ukr.net

Abstract

Relevance. In the conditions of digitalization for teachers of service colleges, communicative competence appears as a core characteristic of their professional activity, as it provides readiness for cooperation and interaction of pedagogical workers and students, determines the effectiveness of students' general, professional and professional competencies.

Purpose: to identify and analyze the main aspects of the development of communicative competence, to clarify the level of development of communicative competence of teachers of service colleges, to develop a workshop program for its practical development in teaching staff in the intercourse.

Methods: analysis, synthesis, logical generalization, classification and systematization of empirical data and scientific and methodological literature on the development of communicative competence, retrospective analysis of own experience.

Conclusions: the practical aspects of development of communicative competence of pedagogical workers of colleges of service sphere in the intercourse period of advanced training taking into account the specified structural and semantic components are substantiated; empirical results of research of level of development of communicative competence of pedagogical workers of colleges of sphere of services in the intercourse period of advanced training are analyzed; the program of workshops for development of communicative competence of pedagogical workers of colleges of sphere of services in the intercourse period of advanced training is concluded.

Keywords: *college, teacher, communication, competence, workshop, communicative competence, intercourse training period.*

Стаття надійшла до редакції: 15.06.2021
Прийнято до друку: 30.06.2021